

## FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD LAKIPADADA KABUPATEN TANA TORAJA

### FACTORS RELATED TO THE UTILIZATION OF HEALTH SERVICES AT LAKIPADADA HOSPITAL TANA TORAJA REGENCY

Noviana Sampeluna<sup>1</sup>, Balqis<sup>2</sup>, Asiah Hamzah<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Unhas

#### ABSTRACT

*The hospital is one of the health care facilities that can meet the need of community to utilize the health services. This study was conducted to determine factors related to the utilization of health services in Lakipadada hospital Tana Toraja in 2013. This research was a quantitative cross-sectional design. The sample was 397 respondents with accidental sampling. The result shows that most respondents utilize health services as many as 283 (71.3%) respondents, while those who do not utilize the health services as many as 114 (28.7%) respondents. From the result of Chi Square test, factors related with the utilization of health services in hospitals Lakipadada are family and references group ( $p < 0.05$ ). While factors that are not related with the utilization of health services were age, occupation and income ( $p > 0.05$ ). This study suggests that the hospitals should improve the patient-oriented marketing especially for the poor who utilize the hospital to get a medical care.*

**Keywords:** Age, Occupation, Income, Family, Group Reference

#### PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia serta menjadi hak asasi bagi setiap orang. Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang RI No.39 tahun 2009 tentang kesehatan menyatakan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 (Lilipory, 2008).

Untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satunya menyelenggarakan pelayanan kesehatan yaitu setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat, serta didirikannya sarana pelayanan kesehatan seperti puskesmas dan rumah sakit. Rumah sakit adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Sebagai pelayanan publik, rumah sakit dilengkapi dengan berbagai sarana dan

prasarana baik itu alat-alat medis maupun tenaga kesehatan yang terlibat didalamnya (Oktorina, 2011).

BOR (*Bed Occupancy Rate*) merupakan salah satu indikator tingkat efisiensi rumah sakit. BOR adalah persentase pemakaian tempat tidur pada satu satuan tertentu. Indikator ini memberikan gambaran tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan dari tempat tidur rumah sakit. Standar ideal untuk tingkat pemakaian tempat tidur (BOR) adalah 60-80%. Artinya, sebuah rumah sakit dikatakan telah dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat bila jumlah tempat tidur yang ada penggunaannya mencapai 60-85% (Depkes RI, 2005).

Menurut profil RSUD Lakipadada dilaporkan bahwa pada tahun 2009 nilai BOR adalah 90,2%, tahun 2010 sebesar 85,51%, tahun 2011 sebesar 72,18 % dan pada tahun 2012 sebesar 73,85%. Hal tersebut menunjukkan tingkat pemanfaatan tempat tidur rumah sakit tersebut menurun selama tiga tahun dan peningkatannya pada tahun 2012 hanya sebesar 1,67% (RSUD Lakipadada, 2012).

Pasien sebagai konsumen dalam pelayanan kesehatan memiliki perilaku yang

dapat diasumsikan seperti konsumen dalam bidang jasa lainnya sehingga studi perilaku konsumen dalam hal ini perlu dilakukan untuk menunjang tercapainya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Perilaku konsumen pelayanan kesehatan dapat dilihat pada tindakan pembelian produk atau jasa (rawat inap dan rawat jalan) yang dilandasi dengan keinginan dan/atau harapan untuk produk atau jasa pelayanan kesehatan (Safitri, 2012).

Hasil penelitian oleh Safitri (2012) menunjukkan bahwa faktor yang berhubungan dengan niat untuk memilih pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bogor Medical Center adalah faktor keluarga sebesar 72,7% responden yang mendapat pengaruh yang besar dari faktor keluarga dan 46% responden yang pengaruh faktor keluarganya kecil dalam niat untuk memilih, sebesar 71,7% mendapat pengaruh yang besar dari faktor kelompok acuan yang besar dan 41,5% yang pengaruh faktor acuannya kecil.

Kebutuhan individu untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan dipengaruhi secara langsung oleh variabel psikologis yang meliputi selera, persepsi sehat-sakit, harapan, penilaian terhadap *provider*, dan karakteristik individu yang meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan. Faktor tidak langsung dipengaruhi oleh sosio-ekonomi budaya. (Hutapea, 2009)

Menurut Kotler (2001:197) dalam Hurriyati (2010) ada 4 faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen, yaitu: faktor budaya (kebudayaan, subbudaya, dan kelas sosial), faktor sosial (kelompok acuan, keluarga, peran dan status), faktor pribadi (umur dan tahap daur hidup, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, kepribadian dan konsep diri), dan faktor psikologis (motivasi, persepsi, pembelajaran, keyakinan dan sikap). Berdasarkan uraian di atas maka perlu dilakukan penelitian mengenai faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013.

## **BAHAN DAN METODE**

### ***Desain Penelitian***

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional. Penelitian ini dilaksanakan di wilayah kerja RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja. Waktu Pengumpulan data mulai tanggal 16 Juli sampai 28 Juli 2013. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kepala keluarga yang berdomisili di wilayah kerja RSUD Lakipadada. Adapun jumlah populasi yang didapatkan dari data Profil Kabupaten Tana Toraja adalah 50.350 kepala keluarga. Sampel dalam penelitian ini adalah kepala keluarga yang ditentukan dengan teknik pengambilan sampel non random sampling (accidental sampling), dimana sampel adalah kepala keluarga yang ditemui pada saat penelitian ini berlangsung yaitu sebanyak 397 responden.

### ***Metode Pengumpulan Data dan Variabel Penelitian***

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan (umur, pekerjaan, pendapatan, keluarga dan kelompok acuan). Data primer diperoleh dengan wawancara langsung kepada responden menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan terkait dengan penelitian yang telah disiapkan sebelumnya dan disertai dengan pengamatan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari pengumpulan dokumen seperti profil RSUD Lakipadada Kab. Tana Toraja, dan sumber-sumber lainya yang terkait dengan penelitian.

### ***Metode Analisis Data***

Pengolahan data hasil jawaban responden dari kuesioner dilakukan dengan menggunakan teknologi komputer SPSS versi 16.00. Analisis data yang dilakukan terdiri atas analisis univariat dan analisis bivariat. Data yang telah diperoleh melalui hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan narasi.

## HASIL

### Karakteristik Responden

Distribusi responden berdasarkan kelompok umur paling banyak adalah kelompok umur 41-50 tahun yaitu sebanyak 107 orang (27,0%), sementara kelompok umur dengan jumlah responden terendah adalah kelompok umur  $\leq 20$  tahun yaitu sebanyak 3 orang (0,8%). Berdasarkan jenis kelamin paling banyak adalah responden jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 307 orang (77,3%), sementara responden responden jenis kelamin perempuan sebanyak 90 orang (22,7%). Berdasarkan tingkat pendidikan responden sebagian besar adalah tingkat pendidikan SMA sebanyak 177 (44,6%) orang dan yang terendah adalah responden dengan tingkat pendidikan Diploma/S1/S2 sebanyak 49 orang (12,3%).

**Tabel 1 Distribusi Karakteristik Responden**

Karakteristik	n	%
<b>Kelompok Umur</b>		
$\leq 20$	3	0,8
21 – 30	70	17,6
31 - 40	93	23,4
41 – 50	107	27,0
51 – 60	70	17,6
$\geq 61$	54	13,6
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	307	77,3
Perempuan	90	22,7
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
SD	83	20,9
SMP	88	22,2
SMA	177	44,6
Diploma/S1/S2	49	12,3
<b>Pekerjaan</b>		
IRT	60	15,1
Petani	144	36,3
Wiraswasta	84	21,2
Pegawai Swasta	37	9,3
PNS	54	13,6
Pensiunan PNS	18	4,5
<b>Pendapatan</b>		
$\geq$ Rp. 1.000.000,-	134	33,8
$<$ Rp. 1.000.000,-	263	66,2

Sumber : Data Primer, 2013

Berdasarkan jenis pekerjaan sebagian besar adalah petani yaitu sebanyak 144 orang (36,3%), sementara yang terendah adalah Pensiunan PNS sebanyak 18 orang (4,5%). Berdasarkan jumlah pendapatan, sebagian besar responden dengan tingkat pendapatan  $<$

Rp. 1.000.000.- yaitu sebanyak 263 orang (66,2%), sementara tingkat pendapatan dengan jumlah responden terendah adalah tingkat pendapatan  $\geq$  Rp. 1.000.000.- yaitu sebanyak 134 (33,8%) orang.

### Distribusi Variabel yang Diteliti

Distribusi responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di RSUD Lkipadada sebanyak 283 orang (71,3 %) dan yang tidak memanfaatkan sebanyak 114 orang (28,7%). Jumlah responden dengan kategori umur tua lebih banyak yaitu sebanyak 295 orang (74,3%) dibandingkan dengan responden dengan kategori umur dewasa yaitu sebanyak 102 orang (25,7%). Jumlah responden berdasarkan kategori pekerjaan sebagian besar tidak bekerja yaitu sebanyak 222 orang (55,9%) dan yang bekerja sebanyak 175 orang (44,1%). Berdasarkan kategori jumlah pendapatan, sebagian besar responden dengan pendapatan kurang yaitu sebanyak 263 orang (66,2%) dan hanya 134 orang (33,8%) dengan tingkat pendapatan cukup. Berdasarkan faktor keluarga, terdapat 307 orang (77,3%) dengan dukungan keluarga cukup dan sebanyak 90 orang (22,7%) dengan dukungan keluarga kurang. Berdasarkan faktor kelompok acuan, sebanyak 318 orang (80,1%) yang mendapat pengaruh kelompok acuan yang tinggi dan sebanyak 79 orang (19,9%) yang mendapat pengaruh kelompok acuan yang rendah.

**Tabel 2 Distribusi Variabel yang Diteliti**

Variabel Penelitian	n	%
<b>Kategori Umur</b>		
Dewasa ( $< 35$ tahun)	102	25,7
Tua ( $\geq 35$ tahun)	295	74,3
<b>Kategori Pekerjaan</b>		
Bekerja	175	44,1
Tidak Bekerja	222	55,9
<b>Pendapatan</b>		
Cukup	134	33,8
Kurang	263	66,2
<b>Keluarga</b>		
Cukup	307	77,3
Kurang	90	22,7
<b>Kelompok Acuan</b>		
Tinggi	318	80,1
Rendah	79	19,9
<b>Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan</b>		
Memanfaatkan	283	71,3
Tidak Memanfaatkan	114	28,7

Sumber : Data Primer, 2013

Pada variabel umur, responden yang termasuk dalam kategori umur dewasa dan memanfaatkan pelayanan kesehatan sebanyak 73 responden (71,6 %) dan tidak memanfaatkan sebanyak 29 responden (28,4 %), dan termasuk kategori umur tua dan memanfaatkan sebanyak 210 responden (71,2%) dan tidak memanfaatkan sebanyak 85 responden (28,8%). Dari hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai  $p = 0,941$  yang berarti tidak ada hubungan umur dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSUD LakiPadada Kabupaten Tana Toraja.

### Hubungan Antar Variabel

Pada variabel pekerjaan responden yang bekerja dan memanfaatkan pelayanan kesehatan sebanyak 133 orang (76,0%) dan tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan sebanyak 42 orang (24,0%), dan yang tidak bekerja dan memanfaatkan pelayanan kesehatan sebanyak 150 orang (67,6%), dan tidak memanfaatkan sebanyak 72 orang (32,4%). Dari hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai  $p = 0,065$  yang berarti tidak ada hubungan pekerjaan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSUD LakiPadada Kabupaten Tana Toraja.

**Tabel 3 Hubungan Umur, Pekerjaan, Pendapatan, Faktor Keluarga dan Faktor Kelompok Acuan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan**

Variabel	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan				N	Hasil Uji
	Memanfaat		Tidak Memanf			
	t	kan	aatkan	kan		
	n	%	n	%		
<b>Kategori Umur</b>						
Dewasa (< 35 tahun)	73	71,6	29	28,4	102	p = 0,941
Tua (≥ 35tahun)	210	71,2	85	28,8	295	
<b>Kategori Pekerjaan</b>						
Bekerja	133	76,0	42	24,0	175	p = 0,065
Tidak Bekerja	150	67,6	72	32,4	222	
<b>Pendapatan</b>						
Cukup	98	73,1	36	26,9	134	p = 0,561
Kurang	185	70,3	78	29,7	263	
<b>Keluarga</b>						
Cukup	249	81,1	58	18,9	307	p = 0,000
Kurang	34	37,8	56	62,2	90	
<b>Kelompok Acuan</b>						
Tinggi	242	76,1	76	23,9	318	p = 0,000
Rendah	41	51,9	38	48,1	79	

Sumber : Data Primer, 2013

Pada variabel pendapatan, responden yang pendapatannya cukup dan memanfaatkan pelayanan kesehatan sebanyak 98 orang (73,1%) dan tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan sebanyak 36 orang (26,9%), dan yang pendapatannya kurang dan memanfaatkan sebanyak 185 orang (70,3%) dan tidak memanfaatkan sebanyak 78 orang (29,7%). Dari hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai  $p = 0,561$  yang berarti tidak ada hubungan antara pendapatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSUD LakiPadada. Pada variabel keluarga, responden dengan dukungan keluarga cukup dan memanfaatkan pelayanan kesehatan sebanyak 249 orang (81,1%) dan tidak memanfaatkan sebanyak 58 orang (18,9%), dan yang mendapatkan dukungan keluarga kurang dan memanfaatkan pelayanan kesehatan sebanyak 34 orang (37,8%) dan tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan sebanyak 56 orang (62,2%). Dari hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai  $p = 0,000$  yang berarti ada hubungan antara keluarga dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSUD LakiPadada.

Pada variabel kelompok acuan responden yang mendapat pengaruh kelompok acuan tinggi dan memanfaatkan sebanyak 242 orang (76,1%) dan tidak memanfaatkan sebanyak 76 orang (23,9%), dan responden yang mendapat pengaruh kelompok acuan rendah dan memanfaatkan sebanyak 41 orang (51,9%), dan tidak memanfaatkan sebanyak 38 orang (48,1%). Dari hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai  $p = 0,000$  yang berarti ada hubungan antara kelompok acuan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSUD LakiPadada.

### PEMBAHASAN

Pertambahan umur setiap manusia pada umumnya berjalan linear, dimana setiap manusia mengalami dan melalui masa kelahiran, usia di bawah satu tahun, usia di atas satu tahun sampai usia lima tahun,

usia lima tahun sampai usia remaja, usia dewasa, usia matang, usia lanjut dan akhirnya meninggal. Dilihat dari aspek aktivitas kehidupan, ada masa pertumbuhan, masa produksi, masa kurang produksi dan masa pasca produktif. Dalam menjalani kehidupan, setiap manusia mengenal kebutuhan dan keinginan, yang membedakan antara kebutuhan dan keinginan adalah tingkatan usianya (Nitisusastro, 2012). Faktor umur merupakan faktor penting yang perlu dipertimbangkan dalam mengembangkan strategi pemasaran. Setiap orang membeli barang atau jasa yang berbeda sepanjang hidupnya. Kebutuhan seseorang berkembang seiring dengan bertambahnya umur. Kebutuhan, keinginan dan harapan seseorang dipengaruhi oleh umur (Kotler, 2003).

Dalam masalah cara konsumen membeli, pada tingkat usia anak-anak, misalnya berbeda dari cara membeli konsumen pada tingkat usia dewasa. Pada konsumen tingkat anak-anak biasanya keputusan membeli ditentukan oleh pengetahuan dan pemahaman orang tuanya terhadap produk. Sedangkan pada orang dewasa keputusan membeli dilakukan setelah meyakini bahwa suatu produk memiliki manfaat bagi dirinya. Inilah jelas hal ini dijadikan landasan bagi para pemasar untuk menyusun strategi pemasaran (Nitisusastro, 2012).

Hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai  $p = 0,244$  ( $\alpha > 0,05$ ) yang berarti tidak ada hubungan antara umur dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSUD Lakipadada Kab. Tana Toraja. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Laila (2008) di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara umur dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSUD Pandan.

Pekerjaan seseorang juga mempengaruhi pola konsumsinya. Pemasar berusaha mengidentifikasi kelompok profesi yang memiliki minat di atas rata-rata atas produk dan jasa mereka (Sari, 2010). Di Indonesia, jenis pekerjaan sering dibedakan

dengan pekerja sector formal dan pekerja sector informal yakni pegawai kantoran dan pekerja pabrik. Akan tetapi, dalam kehidupan sehari-hari masih ada yang sebenarnya tidak termasuk dalam kategori pekerja kantoran maupun pekerja pabrik, yakni pelaku usaha, petani dan pedagang. Dengan adanya kondisi jenis pekerjaan yang beragam, sudah barang tentu mempengaruhi kebutuhan dan keinginan yang sangat luas dan bervariasi pula. Dengan demikian maka jenis-jenis pekerjaan mempunyai pengaruh yang sangat luas dan sangat beragam terhadap perilaku konsumen (Nitisusastro, 2012).

Berdasarkan hasil uji *Chi Square* diperoleh nilai  $p = 0,065$  ( $\alpha > 0,05$ ) yang berarti tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSUD Lakipadada Kab. Tana Toraja. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Tombi (2012) di wilayah kerja Puskesmas Tuminting yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan pekerjaan dengan pemanfaatan Puskesmas Tuminting.

Pilihan produk sangat dipengaruhi oleh keadaan ekonomi. Penghasilan yang dapat dibelanjakan, tabungan dan aset, utang, kekuatan pinjaman, dan sikap terhadap pengeluaran dan tabungan (Kotler & Keller, 2009 dalam Safitri, 2012). Besar kecilnya tingkat pendapatan pada umumnya sangat terkait dengan jenis pekerjaan dan ada kalanya berkaitan dengan tingkat pendidikan. Dikatakan adakalanya, oleh karena dalam kehidupan masyarakat kita sering menjumpai bahwa seorang pelaku usaha yang berhasil tidak selalu berkorelasi dengan latar belakang pendidikan yang dimilikinya. Kita melihat banyak tenaga pendidik dengan jabatan yang cukup tinggi namun kehidupannya Nampak sederhana. Akan tetapi banyak pelaku usaha dengan latar pendidikan yang relatif terbatas, namun ternyata berhasil mencapai sukses dan menjadi saudagar kaya karena usahanya maju dan berkembang. Perbedaan dalam tingkat penghasilan ternyata secara imajiner secara ekonomi membentuk kelas-kelas sosial dalam masyarakat yang menimbulkan perbedaan dan

persamaan relative dalam kebutuhan, keinginan, serta gaya hidup (Nitisusastro, 2012).

Hasil uji *Chi Square* diperoleh nilai  $p = 0,561$  ( $\alpha > 0,05$ ) yang berarti tidak ada hubungan antara pendapatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSUD Lakipadada Kab. Tana Toraja. Adanya pelayanan bagi peserta askes, askeskin dan juga adanya kerja sama dengan asuransi yang melayani anggota dewasa beserta seluruh keluarganya menjadi daya tarik bagi masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut sehingga walaupun sebagian besar masyarakat mempunyai pendapatan yang kurang, mereka tetap memilih memanfaatkan pelayanan kesehatan. Dimana berdasarkan laporan dari rumah sakit tersebut menyatakan bahwa sebagian besar pasien yang berkunjung adalah pemegang kartu askes dan askeskin. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Safitri (2012) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan pendapatan dengan niat untuk memilih pelayanan rawat inap di RS Bogor Medical Center. Demikian pula dengan hasil penelitian oleh Tombi (2012) yang menyatakan tidak ada hubungan pendapatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tuminting.

Kelompok yang paling kita kenal dan paling dekat dengan kita adalah keluarga. Pengertian tentang keluarga sangat luas dan beragam, keluarga didefinisikan sebagai dua atau lebih orang yang mempunyai hubungan darah, pernikahan atau adopsi yang tinggal bersama. Pendapat lain menyatakan lazimnya satu unit keluarga adalah keluarga yang lengkap, terdiri dari tiga generasi yang hidup bersama dan yang sering terjadi tidak hanya kakek dan nenek, akan tetapi paman, bibi, keponakan, dan kerabat lainnya. Dalam keluarga, keputusan untuk memenuhi kebutuhan hidup lazimnya dilakukan oleh kepala keluarga, atau pencari nafkah. Anggota keluarga lainnya hanya mengikuti apa yang hendak diputuskan kepala keluarga. Dari penjelasan ini maka dengan sendirinya faktor

keluarga mempengaruhi dalam keputusan membeli (Nitisusastro, 2012).

Anggota keluarga merupakan kelompok acuan primer yang paling mempengaruhi perilaku konsumen. Terdapat dua keluarga dalam kehidupan konsumen, yakni keluarga orientasi dan prokreasi. Keluarga orientasi memberikan orientasi kepada seseorang terhadap agama, politik, ekonomi dan ambisi pribadi. Berbeda dengan keluarga prokreasi yang memberikan pengaruh langsung kepada seseorang, keluarga orientasi memberikan pengaruh yang signifikan meskipun seseorang tersebut tidak lagi berinteraksi banyak dengan anggota keluarga orientasinya. Keluarga orientasi terdiri dari orang tua dan saudara kandung, sedangkan keluarga prokreasi yakni pasangan suami istri dan anak (Setiadi, 2005).

Berdasarkan hasil uji *Chi Square* antara variabel keluarga dan pemanfaatan pelayanan kesehatan diperoleh nilai  $p = 0,000$  ( $\alpha < 0,05$ ) yang berarti ada hubungan antara keluarga dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSUD Lakipadada Kab. Tana Toraja. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Safitri (2012) di Rumah Sakit Bogor Medical Center yang menyatakan ada hubungan antara faktor keluarga dengan niat untuk memilih pelayanan rawat inap.

Selain keluarga, manusia juga memiliki kelompok lainnya, yang disebut kelompok acuan. Kelompok acuan (*reference group*) adalah semua kelompok yang memiliki pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang (Sari, 2010). Kelompok acuan (*reference group*) adalah seseorang atau kelompok orang yang dijadikan acuan seseorang dalam membentuk pandangan tentang nilai tertentu, sikap atau pedoman berperilaku yang memiliki ciri-ciri khusus. Pendapat lain menyatakan bahwa kelompok acuan adalah perorangan atau kelompok nyata atau maya yang membayangkan mempunyai kesamaan penilaian aspirasi dan perilaku (Nitisusastro, 2012).

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi Square* antara variabel kelompok acuan dan pemanfaatan pelayanan kesehatan diperoleh nilai  $p=0,000$  ( $\alpha < 0,05$ ) yang berarti ada hubungan antara kelompok acuan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSUD Lakipadada Kab. Tana Toraja. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Mufizarni (2011) di Puskesmas Montasik Kabupaten Aceh Besar yang menyatakan ada hubungan kelompok acuan atau kelompok referensi dengan minat masyarakat untuk memanfaatkan kembali pelayanan di klinik gigi Puskesmas Montasik.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Tidak ada hubungan umur dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ( $p = 0,941$ ), tidak ada hubungan pekerjaan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ( $p=0,065$ ), tidak ada hubungan pendapatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ( $p = 0,561$ ), ada hubungan antara keluarga dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ( $p=0,000$ ), ada hubungan antara kelompok acuan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ( $p = 0,000$ ).

Sebagai satu-satunya rumah sakit milik pemerintah di Kabupaten Tana Toraja, pihak rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan agar lebih meningkatkan pemasaran yang berorientasi pada pelanggan/pasien khususnya bagi masyarakat yang berkunjung ke rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Dari segi pelayanan untuk peserta askes dan askeskin agar lebih ditingkatkan lagi karena sebagian besar masyarakat yang berkunjung ke rumah sakit masih sering mengeluhkan pelayanan yang kurang maksimal bagi para peserta askes dan askeskin.

## DAFTAR PUSTAKA

Depkes RI. (2005). *Indikator Kinerja Rumah Sakit. Direktorat Jenderal Pelayanan Medik. Jakarta.*  
Hutapea. (2009). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan (Demand) Masyarakat Terhadap Pemilihan Kelas*

*Perawatan Pada Rumah Sakit. Jawa Timur. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan No.2 Vol.12.*  
Hurriyati. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen.* Bandung: CV.Alfabeta.  
Kotler. (2003). *Marketing Management (11th ed).* New Jersey: Pearson Education.  
Laila. (2008). *Pengaruh Karakteristik Masyarakat Miskin dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah Tahun 2007.* Tesis Universitas Sumatera Utara.  
Lilipory. (2008). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Rumah Sakit di RSUD dr. Haulussy Ambon Tahun 2009.* Skripsi Tidak Diterbitkan. Universitas Hasanuddin.  
Mufizarni. (2011). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Untuk Memanfaatkan Kembali Pelayanan Kesehatan Di Klinik Gigi Dan Mulut Puskesmas Montasik Kabupaten Aceh Besar.* Tesis Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.  
Nitisusastro. (2012). *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan.* Bandung : Alfabeta.  
Oktorina, S. (2011). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan puskesmas Antang Perumnas tahun 2010.* Skripsi Universitas Hasanuddin.  
Rumah Sakit Umum Lakipadada. (2012). *Profil Rumah Sakit Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2009-2012.*  
Sari. (2010). *Manajemen Pemasaran Usaha Jasa Kesehatan.* Jogjakarta: Nuha Medika.  
Safitri. (2012). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Niat Untuk Memilih Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Bogor Medical Center Tahun 2011.* Skripsi Universitas Indonesia Depok.  
Setiadi. (2005). *Perilaku Konsumen.* Bandung: Prenada Media.  
Tombi. (2012). *Hubungan Antara Karakteristik Masyarakat Kelurahan Sindulang I Dengan Pemanfaatan Puskesmas Tuminting.* Manado: Universitas Sam Ratulangi.